Êtes-vous prêt, différent et crédible?

Hélène Douville
Accélératrice de succès

dca
groupe conseil

Hélène Douville

Accélératrice de succès

hdouville@groupedca.com

www.groupedca.com

- Fondatrice & Présidente de Groupe conseil DCA – 1997

  Formation ● Coaching ● Conférence

  1. Vente et développement d'affaires
  2. SAC-Expérience client
  3. Gestion d'équipe de travail – mobilisation

- Auteure de: Doublez vos ventes et assumez votre succès -Création Brillo

- Cofondatrice de Création Brillo – 2012

Le contenu de la conférence provient du livre: **Doublez vos ventes et assumez votre succès!**

Papier ou e-book

www.groupedca.com

www.creationbrillo.com

- **1991 :** je reste, sauf si vous me donnez une bonne raison de partir.
- **2001 :** je pars, sauf si vous me donnez une bonne raison de rester.

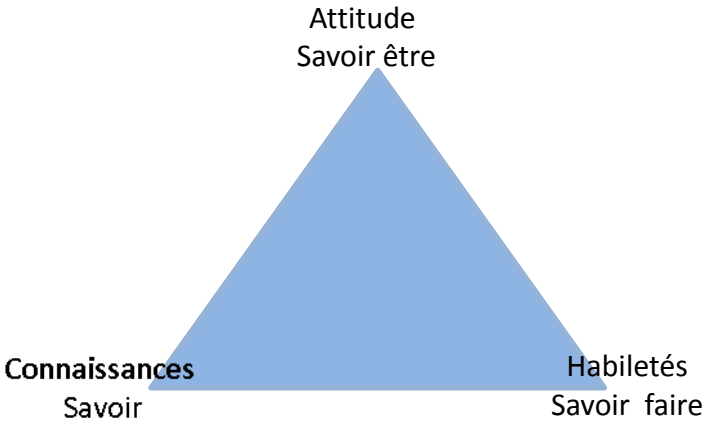
Référence: Dan Richards – Clients séduits, clients acquis, 1998 – août 2002

2014

- **Je reste si vous me démontrez que vous êtes différent.**
- **Je reste si vous demeurez la personne la plus crédible selon mes critères…**

Référence: Hélène Douville
Doublez vos ventes et assumez votre succès! Février 2013
www.creationbrillo

Étapes stratégiques en D.A.



La crédibilité…

a. Expertise
b. Personnalité
c. Compétences

1. **Culturelle**
2. **Valeur perçue**
3. **Subjectif**
4. **Projection**
5. **Pas universelle**

René Desharnais: Tout est une question de crédibilité

Crédible?

LE PREMIER GUIDE STRATÉGIQUE QUI PERMET DE CONQUÉRIR L'EMPLOI DÉSIRÉ
LA DESTINATION DE L'EMPLOI
DES AUTEURES DU BEST-SELLER « TRACEZ VOTRE DESTINÉE PROFESSIONNELLE »
18 FAÇONS DE TROUVER LES OFFRES D'EMPLOI
130 SITES INTERNET D'EMPLOIS
400 FIRMES ET AGENCES DE RECRUTEMENT AU QUÉBEC
LE TOP 60 DES EMPLOYEURS
13 HISTOIRES INSPIRANTES
DES OUTILS ÉPROUVÉS POUR TROUVER ENFIN L'EMPLOI DE VOS RÊVES
TOUT SUR LES CV LA PRÉPARATION AUX ENTREVUES ET LA GRILLE D'ÉVALUATION CACHÉE DU RECRUTEUR
ASTUCES POUR TROUVER UN EMPLOI GRÂCE AUX PRINCIPAUX MÉDIAS SOCIAUX
LA GESTION DE CARRIÈRE ADAPTÉE À CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE
LOUIS GARNEAU, DANY VACHON ET CAROLINE NÉRON NOUS DÉVOILENT LES SECRETS DE LEUR SUCCÈS EN AFFAIRES
QUESTIONS CHOCS
EXPLOITEZ-VOUS VOTRE TALENT?
EST-CE LE TEMPS DE FAIRE LE POINT SUR VOTRE VIE PROFESSIONNELLE?
COMBIEN VALEZ-VOUS?
QUE SE PASSE-T-IL DANS LA TÊTE DES RECRUTEURS?
WORKOPOLIS
AVEC LA COLLABORATION DE WORKOPOLIS

- Intègre
- Agréable
- Honnête
- Disponible (24/24)
- Professionnel
- Spécialiste
- Expérience
- Ponctuel
- Souriant
- De bonne humeur

Proactif	Organisé	Orienté client
Esprit de décision	Esprit entrepreneurial	Créatif
Planifié	Solidaire	Spontané
À cœur la réussite d'entreprise	Déterminé	Communication
Transparent	Expertise enviable	Respectueux des échéanciers
Engagé	Réseau important	Expérience percutante dans votre secteur d'activités
Rigoureux	Généreux	Efficace
Discret	Rationnel	Motivé
Rassembleur	Négociateur	Énergique

5 actions – crédibilité

1. Écouter, noter
2. **Demander les 3 critères de crédibilité** (Attentes)
3. Travailler à les faire changer *(questions ouvertes)*
4. Mesurer les critères de crédibilité *plan B - $*
5. Positionnez-vous!

René Desharnais, Tout est une question de crédibilité, un mode d'emploi pour tous

Mêmes actions pour votre organisation

- Équipe répondant à vos besoins
- Offre un excellent service à la clientèle
- Rapide
- Livraison à temps
- En affaires depuis 40 ans
- Service après vente courtois et efficace
- Rapport qualité prix- inégalé

Êtes-vous **prêt?**

Un but sans plan est juste un souhait.

Antoine de Saint-Exupéry

PLAN de match

Avant de penser à parler à un client

P : Préparation technique *(quoi)*

L : lien relationnel *(qui)*

A : action *(qu'est-ce que)*

N : négociation *(comment)*

PLAN – Préparation technique (QUOI)

- Notes internes (CRM)
- Site web – nouvelles – création du site
- **Enjeux d'affaires, préoccupations, besoins possibles**
- $$$
- Croissance, investissement, nominations récentes
- Articles, nouvelles, journaux, magazines spécialisés
- Historique, réputation
- Marché actuel et à développer
- Compétiteurs – les vôtres, les siens

PLAN – Lien relationnel – QUI?

- Qui détient le pouvoir? Poste?
- Décideurs influents (titrés, formels et informels)
- Expertise personnelle / secteur d'activité similaire
- Votre niveau relationnel avec le prospect ou le client? Direct ou indirect? Références externes
- Réseaux sociaux – Linkedin, Facebook
- **Votre compétence-votre crédibilité**
- Compétences différentes?
- **Qui seront présents à cette rencontre?** Leurs intérêts?
- Quel langage utiliserez-vous? Technique, finance, D.O., marketing…?

PLAN – Action (QU'EST-CE QUE…)

- **Intention**
- **Objectif** de l'appel téléphonique, du @, de la rencontre:
  - ✓ Rendez-vous
  - ✓ Visite de vos installations
  - ✓ Validation – collecte d'informations
  - ✓ Conseil
  - ✓ Référence
  - ✓ Présentation de vos solutions
  - ✓ Suivi de dossiers
  - ✓ Présentation corporative
  - ✓ Prendre des nouvelles
  - ✓ Remercier

PLAN – Négociation (COMMENT)

- Quelles seront leurs **objections**?
- Quels seront les bénéfices pour votre client actuel ou potentiel?
- Quelle sera votre stratégie?
- Comment voulez-vous positionner votre offre de service globale?
- **Qui vous accompagnera?**
- **Quel sera son rôle?**
- Quel sera votre **positionnement** et celui de votre accompagnateur, de votre entreprise?
- Quelles **questions poserez-vous?**
- Quel sera **l'ordre du jour**?
- **Quels seront leurs critères de crédibilité?**

Êtes-vous différent?

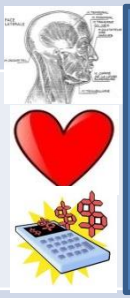
SAC	Expérience client
▪ Finaliser le dossier ▪ Terminer l'entente ▪ Achever…	▪ Débuter la relation ▪ Débuter le projet ▪ Entreprendre ce nouveau projet ensemble
▪ Contrat ▪ Prix, tarif, coûts ▪ Payer, dépenser ▪ Soumission ▪ Démonstration	▪ Accord ▪ Investissement, honoraires ▪ Investir, rentabiliser ▪ Proposition ▪ Présentation
▪ J'ai un service à vous demander… ▪ Fournisseur	▪ **J'ai un conseil à vous demander…** ▪ Partenaire
▪ Finalement, on y est arrivé… ▪ On l'a pas eu facile… ▪ Je le sais, ça été long... Vous avez été patient	▪ Je suis content de collaborer ▪ Je suis heureux de… ▪ Je vous remercie M. ou Mme de : votre patience, votre disponibilité, votre compréhension, votre intérêt, votre gentillesse
▪ Signer	▪ Autoriser ▪ Approuver
▪ C'est pas de ma faute, c'est le département de la livraison	▪ Je regrette que ce soit arrivé, je m'en occupe personnellement.
▪ Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré, que vous m'avez accordé	▪ Je vous remercie d'investir ce temps-là avec moi, soyez assuré que nous allons bien le rentabiliser
Pas de problèmes	Avec plaisir!

Phrases à éviter… et à dire

Je suis d'accord avec vous, mais...	**Je comprends ce qui vous inquiète. Vous venez de soulever un point important. Pour m'aider à mieux comprendre...**
Je n'ai jamais dit ça! Non, non! Vous ne m'avez pas compris. Vous me saisissez mal… Vous avez mal compris… vous n'écoutiez pas… Je recommence… Pourtant ce n'est pas compliqué Je vais vous le réexpliquer	Pardonnez-moi, je me suis mal exprimé. Je comprends ce qui vous inquiète. Vous savez, d'autres personnes avaient la même question…. Permettez-moi de vous l'expliquer différemment… nous on s'exprime parfois avec un jargon technique.
Me suivez-vous? Est-ce que vous comprenez bien? On dirait que vous ne comprenez pas hein?	Est-ce que je me suis exprimé correctement? Quelle partie vous semble plus facile à comprendre? Quelle partie est plus difficile et plus complexe à comprendre?

5 gestes pour augmenter votre crédibilité, être prêt et différent!

Écoutez et observer les indices d'achat et d'intérêt	• Avec l'intention d'aider, de comprendre non pas dans le but de répondre rapidement • Demeurer silencieux • Prendre des notes
Intéressez-vous	• Questions O-D-F (raisons – intentions) • Porter attention aux réponses instantanées • Demander les 3 critères de crédibilité
Adaptez vos critères ; ✓Objectif « prix » ✓En avoir pour leur argent	• Proposer des plans B, des options • Relier les options à l'impact de la décision
Positionnez-vous!	• Les clients disent de moi que j'ai à cœur de trouver… • Vous le savez, je souhaite poursuivre ma relation d'affaires avec vous. Je suis rigoureux et….
Utilisez le pouvoir des mots	• Éviter les négations • Gérer vos communications téléphoniques et @



Raison

Émotion

Décision

Les 5 raisons pour lesquelles…

1. Vous étiez préparé et avez fait bonne première impression.
2. Vous aviez une attitude positive et convaincante.
3. Vous avez fait correspondre vos compétences aux besoins de votre client.
4. Vous avez su mettre votre client en confiance et vous vous êtes intéressé à lui.
5. Vous êtes manifestement orienté résultats.

Mylène et Mélanie Grégoire: La Destination de l'emploi, 2013

Le contenu de la conférence est extrait du livre: **Doublez vos ventes et assumez votre succès!**

Procurez-vous votre copie maintenant!

Papier ou e-book

www.groupedca.com

www.creationbrillo.com

Références bibliographiques

- DESHARNAIS René, Tout est une question de crédibilité, 2010
- DOUVILLE Hélène, Doublez vos ventes et assumez votre succès, 2013
- GRÉGOIRE Mylène et Mélanie, 2013, *La Destination de l'emploi,* 2013
- RIES, Al et TROUT Jack (1982) *Positioning; the battle for your mind*, how to be seen and heard in the overcrowded marketplace.